

Майкл Армстронг, Анжела Бэрон

Управление результативностью

Система оценки результатов
в действии



 альпина
ПАБЛИШЕР

Майкл Армстронг

**Управление результативностью.
Система оценки
результатов в действии**

«Альпина Диджитал»

2011

Армстронг М.

Управление результативностью. Система оценки результатов в действии / М. Армстронг — «Альпина Диджитал», 2011

ISBN 978-5-9614-2643-4

Управление результативностью (Performance Management) – система управления, предполагающая постановку четких количественных задач, методы поэтапного контроля исполнения, оценку квалификации сотрудников и ежегодный анализ эффективности как отдельных людей, так и целых подразделений. Но что считать высоким результатом? Как добиться от сотрудников максимальной реализации своих способностей и как сделать так, чтобы они делали это с удовольствием? Как связать результаты с вознаграждением и продвижением по службе? Как не превратить управление результативностью в бюрократическую и неповоротливую процедуру? В книге представлена не только отлично структурированная теория управления результативностью, но и практические решения, предлагаемые авторами – известными профессионалами в своей сфере. Книга адресована менеджерам высшего и среднего уровня, HR-специалистам и консультантам в области оценки и развития персонала.

ISBN 978-5-9614-2643-4

© Армстронг М., 2011

© Альпина Диджитал, 2011

Содержание

Предисловие	6
Глава 1. Что такое «управление результативностью»	7
Управление результативностью: определение	8
Назначение и основные задачи управления результативностью	9
Цели, философия и принципы управления результативностью в примерах	10
Управление результативностью и произвольное поведение	16
Управление результативностью и превосходство в человеческом капитале	17
Управление результативностью: вопросы	18
Значимость понятия результативности	19
Управление результативностью и ценности организации	20
Принципы управления результативностью	21
Принципы – в жизнь	23
Цикл управления результативностью	24
Конец ознакомительного фрагмента.	25

Майкл Армстронг, Анжела Бэрн

Управление результативностью.

Система оценки результатов в действии

Переводчики *С. Новицкая, Н. Кияченко*

Научный редактор *С. Турко*

Редактор *М. Брандес*

Руководитель проекта *А. Половникова*

Корректор *Е. Васильева*

Компьютерная верстка *М. Поташкин*

Художник *С. Прокофьева*

© Michael Armstrong and Chartered Institute of Personnel and Development, 2005

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2011

Издано по лицензии Chartered Institute of Personnel and Development (www.cipd.co.uk)

Армстронг М.

Управление результативностью. Система оценки результатов в действии / Майкл Армстронг, Анжела Бэрн; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2012.

ISBN 978-5-9614-2643-4

Все права защищены. Никакая часть электронного экземпляра этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

Предисловие

Система управления результативностью основывается на предположении: чем выше производительность труда каждого, тем эффективнее деятельность всей организации. Неудивительны выводы первого исследования управления результативностью, проведенного в 1991 г. Институтом управления персоналом (IPM). В частности, один из выводов гласит, что управление результативностью действительно помогает настоящим менеджерам вести бизнес вперед. Они последовательно и четко информируют подчиненных, какие результаты от них ожидаются, и обеспечивают их всем необходимым для достижения этих результатов.

Со временем прочно утвердилось представление об управлении результативностью как об инструменте, повышающем эффективность работы линейных руководителей. Все, кого мы опросили, работая над этой книгой, сошлись на том, что успех или неудача системы управления результативностью зависит в конечном счете от линейных руководителей. Специалисты в области управления персоналом могут вооружить их всеми инструментами, но не в силах заставить их применять. Воспользовавшись опытом ряда компаний, мы описали на страницах этой книги методы, которые помогут убедить линейных руководителей в ценности системы управления результативностью, в том, что она действительно сделает их работу продуктивнее, позволит добиться собственных целей.

Для этого мы должны предложить линейным руководителям грамотно исполненные и простые в применении инструменты, объяснить, как они работают, и научить пользоваться ими с наибольшей эффективностью. Пожалуй, эта составляющая управления результативностью, как никакая другая, демонстрирует, что полноценное осуществление кадровой политики требует тесного сотрудничества специалистов по управлению персоналом и линейных руководителей. Мы знаем, что все зависит от людей, но не можем ежедневно каждую минуту следить за поведением и действиями рядовых сотрудников, пытаюсь определить, что действительно важно для успеха. Последнее исследование Лицензированного института персонала и кадрового развития (CIPD) показало, что лучшие компании от просто хороших отличают менеджеры – менеджеры, побуждающие сотрудников не ограничиваться минимальным результатом, мотивирующие их к дополнительным усилиям ради удовлетворенности клиентов, умеющие решить проблему или предложить новый продукт.

Эта книга – практическое руководство по созданию систем управления результативностью, которые будут по достоинству оценены линейными руководителями. Мы постарались доказать, что управление результативностью – это комплексный процесс руководства персоналом, который не ограничивается постановкой задач и контролем за их выполнением. Мы утверждаем: управление результативностью практически гарантирует, что все сотрудники вашей организации раскроют свой потенциал, навсегда сохранят верность компании и высокую мотивацию.

Неудивительно, что управление результативностью считается важнейшим средством достижения успеха организации. Ваша главная задача – грамотно воспользоваться этим средством для получения целевых результатов.

*Дэвид Смит,
директор по персоналу ASDA Stores,
вице-президент CIPD по организации и подбору персонала*

Глава 1. Что такое «управление результативностью»

Эта глава посвящена важнейшим характеристикам управления результативностью. Вы познакомитесь со следующими разделами:

- Управление результативностью: определение.
- Назначение и основные задачи управления результативностью.
- Краткая история управления результативностью.
- Управление результативностью и произвольное поведение.
- Управление результативностью и превосходство в человеческом капитале.
- Управление результативностью: вопросы.
- Значимость понятия результативности.
- Управление результативностью и ценности организации.
- Принципы управления результативностью.
- Цикл управления результативностью.
- Управление результативностью и оценка достижений сотрудников.
- Влияние управления результативностью на продуктивность организации.
- Реакция сотрудников на внедрение системы управления результативностью.
- Управление результативностью и HR.
- Управление результативностью и линейные руководители.
- Этический аспект управления результативностью.
- Новое в управлении результативностью.

Управление результативностью: определение

Понятие «управление результативностью» возникло и получило широкое распространение в сфере управления персоналом в начале 1990-х гг. К этому времени уже становятся общепринятыми принципы постановки целей, оценки и пересмотра результативности труда, оплаты труда по результатам. Однако лишь к концу 1980-х гг. организации начинают задумываться об управлении индивидуальной результативностью работника как о целостной системе. В 1992 г., когда IPM проводил соответствующее исследование, управление результативностью даже не имело точного определения. Одни подразумевали под ним деловую оценку работника, другие – оплату труда по результатам, третьи – нечто, связанное с обучением и развитием персонала. К 1997 г., когда мы проводили второе исследование, респонденты уже более-менее сходились во взглядах на управление результативностью, но наблюдалось четкое разделение на два лагеря. Первый ставил во главу угла вопрос оплаты труда, второй считал основной задачей этой системы обеспечение развития сотрудников.

На сегодняшний день общепринятая точка зрения на управление результативностью такова. Это естественный процесс, способствующий эффективному управлению отдельными сотрудниками и командами и направленный на достижение наивысшего уровня результативности деятельности организации. Соответственно, в рамках этого процесса в компании формируется общее понимание целей, которые должны быть достигнуты, и подходов к организации работы и к обучению сотрудников, обеспечивающих достижение этих целей.

Другие определения управления результативностью, в том числе приводимые далее, также подчеркивают системный характер этого процесса, его направленность на достижение целей, общих для сотрудника и всей организации, а также высокую значимость развития и поддержки работников:

- «Системный подход к повышению индивидуальной и командной результативности, направленный на достижения целей организации» (Хендри и др.¹).
- «Воспитание компетентных и лояльных сотрудников, работающих ради достижения общих и значимых целей в организации, поддерживающей и поощряющей их достижения» (Локетт²).
- «Управление бизнесом» (Морман и Морман³).
- «Способ побудить и поощрить сотрудников работать с максимальной эффективностью в соответствии с нуждами организации» (Уолтерс⁴).

¹ Hendry, C., Bradley, P. and Perkins, S. (1997) 'Missed'. People Management, 15 May, pp. 20–5.

² Lockett, J. (1992) Effective Performance Management: A strategic guide to getting the best out of people. London, Kogan Page.

³ Mohrman, A.M. and Mohrman, S.A. (1995) 'Performance management is «running the business»', Compensation and Benefits Review, July-August, pp. 69–75.

⁴ Walters, M. (1995) The Performance Management Handbook. London, Institute of Personnel and Development.

Назначение и основные задачи управления результативностью

Управление результативностью призвано способствовать высокоэффективной деятельности организации и ее сотрудников. Последняя подразумевает выполнение и перевыполнение достаточно сложных задач обеспечения высокой производительности труда, высокого качества продукции и обслуживания клиентов, развития компании, роста прибыльности и акционерной стоимости.

Таким образом, цель управления результативностью – сделать хорошее лучшим, добиться общего для всех понимания поставленных задач, развить в людях способность выполнять эти задачи и дать им все, что нужно для продуктивного труда и полной реализации своего потенциала на благо самих себя и организации.

Управление результативностью выявляет сотрудников, демонстрирующих низкие результаты, но дает им почувствовать позитивную мотивацию. Им предоставляются возможности повысить продуктивность своего труда или научиться лучше использовать свои способности.

Цели, философия и принципы управления результативностью в примерах

Centrica

Вот что рассказал нам Джо Дагдейл, директор по персоналу компании Centrica Telecommunications:

Наша задача в масштабе всей организации – насколько возможно, управлять результативностью применительно к задачам, стоящим перед отдельными сотрудниками и командами. У нас диверсифицированная компания, и мы прекрасно понимаем, что не сможем организовать во всех ее подразделениях единый процесс управления результативностью. Таким образом, при общности основных задач различные направления бизнеса отличаются конкретными способами реализации этой системы. Одна из главных задач – побудить менеджеров сосредоточиваться на эффективности работы в целом. Нужно отучить их заикливаться на выполнении отдельной задачи, за которую автоматически полагается вознаграждение. Это огромный сдвиг в корпоративной философии: важно не только что ты делаешь, но и как.

Сфера образования

По мнению одного из участников нашего опроса, управление результативностью должно помогать линейным менеджерам правильно руководить людьми. А это значит – донести до каждого сотрудника, чего от него ждут, и как ему этого добиться.

Мы стараемся в рамках процесса обучения менеджеров объяснить им, насколько важно проводить с подчиненными регулярные обсуждения результативности работы. В том числе мы стремимся создать в наших школах дух ориентации на человека, такую культуру, которая раскрывала бы лучшее в людях. Мы хотим, чтобы у нас в школах было приятно работать, чтобы туда хотелось идти в рабочий день. Это главный принцип нашей стратегии – повышать качество управленческой деятельности, а также формировать среду, помогающую удерживать в коллективе ярких и мотивированных людей.

Другой менеджер из сферы образования выразил убеждение, что сертификация по стандарту Investors in People дала им отличный импульс в формировании корпоративной культуры, направленной на обеспечение результативности, и принесла системе управления результативностью признание всего коллектива колледжа.

Крэнфилдский университет

Цели управления результативностью в университете города Крэнфилд сформулировала его директор по персоналу Рут Элтман:

Мы стараемся обращать внимание на то, как меняется наша корпоративная культура, добиваться принятия нововведений сотрудниками. Мы объясняем, как выгодно для них самих следить за собственной результативностью, и предлагаем – остановитесь, осмыслите, что вы делаете и чего достигли.

First Direct

По словам Джейн Хэнсон, менеджера по развитию компании First Direct:

Все уровни – от постановки бизнес-целей и планирования до личной результативности каждого конкретного сотрудника – связаны у нас процессом управления результативностью.

GMAC

Вэл Уорд, глава крупнейшего британского ипотечного оператора GMAC RFC по обучению и развитию персонала, утверждает:

Нам пришлось перейти от управления результативностью на основе процессов и задач к системе, привязанной к результативности и вознаграждению сотрудников. Это был переворот в корпоративной культуре. Очень важно, чтобы менеджеры понимали суть стратегии, поскольку именно они знакомят с нею персонал. Стратегия отталкивается от целей компании в целом – бизнеса в мировых масштабах, спускается на уровень деятельности британского подразделения, затем на уровень отдела и в конечном счете – конкретного сотрудника.

Halifax Bank of Scotland Retail (HBOS Retail)

Джули Хилл, HR-партнер в Retail Sales, Retail Development and HEA Central Sites, сообщила нам следующее:

Вот сущность подхода HBOS Retail к управлению результативностью: оценивая работу сотрудников, мы обращаем внимание не только на должностную инструкцию, но и на то, как именно человек выполняет свои обязанности. Мы подбираем работников, одинаково хорошо умеющих общаться с людьми и выдавать измеряемые результаты. И мы создали систему, которая это обеспечивает. Мы не расставляем «галочки» в оценочных ведомостях, а ведем с сотрудником конструктивный диалог, стремясь узнать, что ему удается хорошо, а что пока хуже.

Norwich Union Insurance

Как пояснила Мари Сигсуорт, директор по персоналу клиентской службы:

Наша конечная цель – стать поставщиком услуг, превосходящим ожидания клиентов. В этом нам поможет ряд мероприятий, ранжированных по приоритетности. В ходе их выполнения мы должны решить следующие задачи:

- Определить, каков необходимый минимум средств для достижения целей и то, что мы получаем на выходе, для обеспечения желаемого результата.
- Выработать у менеджеров навыки управления людьми и лидерства, гарантирующие максимальную продуктивность и мотивацию персонала.
- Акцентировать внимание менеджеров и сотрудников на конечных результатах «на выходе» таким образом, чтобы приоритет отдавался усовершенствованию процессов и того, что они получают «на входе».
- Сформировать у сотрудников смежные компетенции, что повысит эффективность ротации видов деятельности в целом.
- Понять, какие компетенции и какого уровня необходимы в организации.
- Улучшить вертикальную и горизонтальную корпоративную коммуникацию.

NPower

Алек Радд, отвечающий в NPower за обучение и развитие персонала, поясняет:

Чтобы NPower достигла поставленных целей, необходимо было создать единую систему управления результативностью, охватывающую всю компанию. Не «было бы неплохо», а необходимо именно так. Иначе мы бы просто потеряли рынок. Нужен был процесс создания единой корпоративной культуры, который увязывал бы управление результативностью с корпоративной стратегией.

Сфера коммуникаций

По словам одного из наших респондентов:

Наша главная задача – сформировать культуру управления результативностью. Такую культуру, чтобы сотрудники признавали необходимость выдавать результат, а менеджеры видели в эффективности ключ к успеху компании, чтобы каждый понимал – все зависит от эффективности, и это в том числе и его обязанность. Система аттестации не главное, важнее всего добиться, чтобы сотрудники знали, куда они движутся.

Rebus HR (ныне подразделение Northgate Information Solutions)

Йэн Пэкстон, старший менеджер по персоналу и товарной политике, утверждает, что для его компании стратегия управления результативностью стала чем-то вроде центрального пульта управления абсолютно всеми элементами бизнеса:

Таким было наше стратегическое видение: у каждого сотрудника на экране персонального компьютера была бы панель управления, из которой можно зайти на страницу с описанием положений в области управления персоналом, инициатив, стратегий и т. д. В число этих стратегий входило бы и управление результативностью, и каждый мог бы одним нажатием клавиши получить доступ к своей должностной инструкции и компетенциям, информацию о всей организации и воскликнуть: «Замечательно, именно этим я и хотел бы заниматься следующие три года!»

Royal Free Hampstead NHS Trust

Как утверждает Найджел Тёрнер, директор по персоналу:

Нашу систему управления результативностью вызвала к жизни необходимость решать две важные задачи. Во-первых, обеспечивать пациентам обслуживание экстра класса. Во-вторых, выработать у сотрудников навыки, позволяющие им как оказывать качественные услуги сегодня, так и развиваться в соответствии с требованиями завтрашнего дня.

Парламент Шотландии

Шотландский парламент определяет задачи управления результативностью следующим образом:

- Все действия должны соответствовать нашим ценностям и целям.
- Все сотрудники должны иметь ясное представление о том, как демонстрировать умения, знания и поведение, ожидаемые от них.
- Каждый должен четко знать, какова его функция и как ее осуществлять.
- Все сотрудники должны соотносить свои должностные и личные цели с целями организации и приоритетами, заданными планом.
- Необходимо, чтобы все менеджеры согласовывали с членами команд и оценивали совместно с ними цели, приоритеты и потребности в развитии.

- Необходимо сравнивать реальные результаты и компетенции с целевыми показателями, для обеспечения максимального вклада в достижение корпоративных целей.
- Все члены команд должны получать конструктивную обратную связь для достижения лучших результатов.
- Необходим тщательный мониторинг обучения и развития сотрудников, являющийся составной частью системы. Тогда индивидуальные планы развития будут отражать как должностные, так и личные цели сотрудника.
- Нужно оперативно выявлять неудовлетворительные результаты и немедленно оказывать помощь для преодоления отставания.

Standard Chartered Bank

Кэролайн Шарки, менеджер по развитию Standard Chartered Bank, рассказала нам о подходе своей компании к управлению результативностью:

- «Создание климата, в котором большое значение уделяется высокой результативности менеджеров».
- «Акцент на “управление, нацеленное на совершенство”: главная задача – разъяснить сотрудникам, что такое совершенство, и как они могут его достичь».
- «Постановка целей, позволяющих сотрудникам воспользоваться своими сильными сторонами».
- «Каждый год должно происходить наращивание уровня задач – каждый должен стремиться “поднять планку”».
- «Самый важный вопрос: “Как нам побудить людей каждый день выкладываться по максимуму ради достижения поставленных перед ними целей?”»
- «Второй по важности вопрос: “Как нам побудить людей перейти от хорошего к великому?”»
- «В центре управления результативностью – поведение сотрудников».

Краткая история управления результативностью

Когда впервые были применены формальные методы оценки результативности, неизвестно. Говорят, при дворе императоров династии Вэй (221–265 гг.) состоял «императорский оценщик», делом которого было определять результативность чиновников. Несколько столетий спустя Игнатий Лойола создал систему формального ранжирования членов Ордена Иезуитов.

Но первая формальная система мониторинга сложилась благодаря деятельности Фредерика Тейлора и его последователей еще до Первой мировой войны. Аттестация офицеров была введена в вооруженных силах США в 1920-е гг., а затем ее переняли в Англии, равно как и ряд американских систем аттестации на промышленных предприятиях. Оценка деловых качеств работника стала распространяться в США и Великобритании в 1950–1960-х гг., иногда под названием «оценка результативности». В 1960–1970-х гг. пришло и ушло программно-целевое управление; одновременно велись эксперименты с методом критических событий и рейтинговыми шкалами поведенческих установок. Пересмотренная версия оценки эффективности деятельности, ориентированной на результат, возникла в 1970-е гг. и существует до сих пор.

Словосочетание «управление результативностью» впервые употребили Бир и Рух⁵. Они утверждали: «Лучший путь к эффективности – решение практических задач и приобретение

⁵ Beer, M. and Ruh, R.A. (1976) 'Employee growth through performance management', Harvard Business Review, July-August, pp. 59–66.

реального опыта в ходе работы, при наличии руководства со стороны вышестоящих и обратной связи с ними». Однако процесс обеспечения результативности получил всеобщее признание не ранее второй половины 1980-х гг. Это подтвердило исследование, проведенное IPM в 1992 г.⁶ В тексте доклада по его итогам содержалось следующее определение управления результативностью:

Стратегия, применимая к любой деятельности организации в области кадровой политики, корпоративной культуры, стиля управления и систем коммуникации. Характер стратегии определяется спецификой организации и различен в разных компаниях.

Было высказано предположение, что так называемая «система управления результативностью» (performance management system – PMS) соответствует описываемой системе, если организация отвечает ряду условий:

- доносит видение своих целей до всех сотрудников;
- устанавливает целевые показатели результативности подразделений и отдельных сотрудников, увязанные с общими целями;
- осуществляет формализованный контроль промежуточных результатов;
- использует процесс оценки для выявления результатов обучения, развития и вознаграждения сотрудников;
- оценивает ход процесса в целом в интересах повышения эффективности;
- использует регулярные процедуры аттестации для информирования сотрудников о целевых показателях результативности.

Исследование 1992 г. показало, что 85 % организаций, имеющих системы управления результативностью, оплачивали труд своих работников по результатам (для сравнения, в исследовании CIPD 2003 г. об оплате по результату в своих организациях сообщили 31 % респондентов). В 76 % таких компаний оценивались уровни производительности (59 % в 2003 г.). Основной акцент делался на постановку и корректировку задач, причем авторы исследования отмечали:

...определенную лауну в такой сфере, как выявление потребностей в развитии в долгосрочной перспективе. ...Схемы, ориентированные на результат, грешат чрезмерным вниманием к тому, что должно быть достигнуто, недооценивая вопрос о том, каким образом это будет сделано.

Было также отмечено движение некоторых организаций к внедрению анализа компетенций, однако не вполне последовательное.

Два исследователя из IPM (Бивен и Томпсон⁷) сообщили о возникновении систем управления результативностью, имеющих характер интегрированных процессов, соотносящих различные виды деятельности по управлению персоналом с бизнес-задачами организации. Они описали два варианта развития в направлении интеграции:

- *Интеграция с ориентацией на вознаграждение* отводит главную роль в изменении поведения сотрудника оплате труда по результатам и нередко недооценивает влияние других видов деятельности по управлению персоналом. Эта форма интеграции стала господствующей.
- *Интеграция с ориентацией на развитие* подчеркивает значение обучения и развития сотрудников. В таких организациях может осуществляться оплата труда по результатам, но скорее как дополнение к деятельности по развитию персонала.

⁶ Institute of Personnel Management (1992) Performance Management in the UK: an analysis of the issues. London, IPM.

⁷ Bevan, S. and Thompson, M. (1991) 'Performance management at the crossroads', Personnel Management, November, pp. 36–9.

С 1992 г. исследовательские проекты CIPD в 1997 г.⁸ и 2003/2004 гг., по итогам которых написана эта книга, зафиксировали сложение целостной системы управления результативностью. О ней и пойдет речь в этой главе.

⁸ Armstrong, M. and Baron, A. (1998) Performance Management: The new realities. London, CIPD.

Управление результативностью и произвольное поведение

Управление результативностью ставит своей задачей стимулировать продуктивное произвольное поведение. По определению Парселла и его команды из Школы управления при Университете Бата⁹:

Произвольное поведение проявляется в самостоятельном выборе человека в отношении своей работы – как и насколько креативно он ее выполняет, сколько усилий и внимания на нее затрачивает и какую продуктивность демонстрирует. Именно этим отличаются люди, просто делающие свое дело, и делающие свое дело блестяще.

Изучая связь между практикой управления персоналом и результативностью бизнес-деятельности, команда Парселла установила: «Успешный опыт, проявляющийся в итоговых показателях результативности, помогает укрепить положительное отношение сотрудников к этой системе».

⁹ Purcell, J., Kinnie, K., Hutchinson S., Rayton, B. and Swart, J. (2003) Understanding the People and Performance Link: Unlocking the black box. London, CIPD.

Управление результативностью и превосходство в человеческом капитале

В конечном счете, задача управления результативностью – обеспечить организации превосходство в человеческом капитале. Ныне люди признаны самым важным конкурентным преимуществом. Другие конкурентные преимущества, основанные на таких факторах, как дизайн продукта или бизнес-процесс, легко копируются. Напротив, «человеческий фактор» скопировать сложно, что делает его исключительно важным для организации. По утверждению Бокс-элла¹⁰, превосходство в человеческом капитале достигается благодаря найму сотрудников с ценными с точки зрения конкуренции навыками и знаниями. Интеллектуальный капитал организации требует развития – создания «совокупного объема знаний, навыков и способностей индивидов, накапливаемых фирмой с течением времени и составляющих ее характерную компетенцию» (Камоче¹¹). Для этого управление результативностью должно образовывать единый комплекс с ключевыми HR-процессами – кадрового обеспечения, развития персонала и управления знанием. Кроме того, управление результативностью должны осуществлять менеджеры, ясно понимающие его вклад в бизнес, что поможет им сформировать навыки и поведенческие установки для максимально полного использования этого преимущества.

¹⁰ Boxall, P. (1996) 'The strategic HRM debate and the resource-based view of the firm', Human Resource Management Journal, 6 (3), pp. 59–75.

¹¹ Kamoche, K. (1996) 'Strategic human resource management within a resource capability view of the firm', Journal of Management Studies, 33 (2), pp. 213–33.

Управление результативностью: вопросы

Для создания и поддержания действенного процесса управления результативностью необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Что мы считаем «высокой результативностью»?
2. Понимают ли наши сотрудники, каких результатов от них ожидают?
3. Как нам увязать личные и корпоративные цели?
4. Насколько наша система управления результативностью согласуется с ключевыми ценностями организации?
5. Есть ли у нас определение высокой и низкой результативности?
6. Можем ли мы установить причины высокой и не особенно высокой результативности?
7. Как нам обучить сотрудников и стимулировать их на достижение высокого результата?
8. Как нам решить эти задачи честно, последовательно и без дискриминации?

Значимость понятия результативности

Все вышеперечисленные вопросы важны, но первый особенно. Часто результативность рассматривают исключительно с точки зрения конечного результата – достигнуты ли количественные целевые показатели. На самом деле это нечто большее: важны цели, стремления, а также качественные сдвиги. Этот аспект результативности можно оценить, соотнеся с установленными стандартами, заданными в следующей форме: «Результативность отвечает установленным стандартам, если...» Разумеется, результаты можно оценивать и количественно. Оценка такого рода появляется, когда проект или задача (конечная или промежуточная), выполнена на минимально удовлетворительном уровне.

Но результативность – это вопрос не только того, что сделано, но и как. Отличные результаты становятся возможными благодаря соответствующему поведению, особенно произвольному поведению, и эффективному применению необходимых знаний, навыков и компетенций. Управление результативностью должно изучать, как именно достигаются результаты, поскольку это позволяет понять, какие меры требуются для дальнейшего роста.

Управление результативностью и ценности организации

Результативность поддерживает ценности организации – «оживляет ценности» (Standard Chartered Bank, например, придает этому аспекту очень большое значение). Это поведенческий аспект, но в центре внимания при этом стоят действия сотрудников, направленные на воплощение в жизнь ключевых ценностей – внимания к качеству, внимания к людям, внимания к равным возможностям и бизнес-этике. Это значит, что заявленные ценности необходимо обращать в ценности, реализуемые на практике, – воплощать красивые слова в жизнь. Фокус внимания на ценностях – особенность многих организаций, в которых мы побывали во время полевого исследования. Это и одно из крупнейших нововведений, выявленных нашим последним исследованием.

Вэл Уорд, глава GMAC RFC по обучению и развитию, поясняет:

То, что мы делаем, связано с нашим видением, определяющим стратегию и цели. Но то, как мы это делаем, определяется нашими ценностями и принципами работы, которые обращаются в желаемое поведение, обеспечивающее результативность. ...Сотрудники ранжируются по поведению точно так же, как ранжируются по достижению целей. Им предлагается привести любые свидетельства, случаи из их практики, благодарственные письма и т. д. ...Я веду речь о том, что делается помимо достижения целевых показателей продаж. Мы не хотим, чтобы сотрудники выполняли норму в ущерб командному духу.

Вот что сказала нам Джейн Хэнсон, менеджер по организационному развитию First Direct:

Мы только что выработали своеобразную цель на этот год, связанную с ключевыми ценностями First Direct и применимую к каждому, кто управляет людьми или направляет их. Они должны сами стать примерами для подражания, демонстрируя желаемое поведение. Но их цель – еще и стимулировать других людей вести себя так же.

Управление результативностью в Шотландском парламенте уделяет огромное внимание следованию ключевым ценностям. Все сотрудники ознакомлены со следующей информацией:

Наш успех зависит от каждого из нас, и все мы разделяем общие ценности, а именно:

Искренность – наше поведение соответствует высоким стандартам честности и надежности.

Непредвзятость – мы справедливы и объективны во взаимодействии с общественностью и друг с другом.

Профессионализм – мы обеспечиваем профессиональное консультирование и поддержку высокого уровня.

Ориентация на клиента – мы чутки к нуждам членов парламента, общественности и друг друга.

Эффективность – мы используем ресурсы ответственно и рачительно.

Взаимное уважение – мы уважительно и учтиво относимся к каждому и неизменно следуем принципу равных возможностей.

Принципы управления результативностью

Игэн¹² предложил следующие основные принципы управления результативностью:

Большинству сотрудников нужны: руководство, свобода делать свое дело и стимулирование, а не принуждение. Система управления результативностью может быть системой принуждения лишь в исключительных случаях. Она должна стать системой развития, основанной на сотрудничестве. К этому есть два пути. Во-первых, весь процесс управления результативностью – коучинг, консультирование, обратная связь, мониторинг, признание и т. д. – должен способствовать развитию сотрудников. В идеале, члены команды профессионально растут и развиваются в ходе этих взаимодействий. Во-вторых, когда менеджеры и члены команды спрашивают, что им необходимо, чтобы добиваться большего и делать это лучше, они переходят к стратегическому развитию.

Incomes Data Services прекрасно сформулировали принципы управления результативностью¹³. Эта система:

- обращает цели организации в цели отдельных сотрудников, команд, отделов и подразделений;
- помогает прояснить цели организации;
- представляет собой непрерывный и развивающийся процесс, обеспечивающий повышение результативности с течением времени;
- опирается на согласие и сотрудничество, а не на контроль и принуждение;
- обеспечивает общее для всей организации представление о том, что и как нужно сделать для повышения результативности;
- побуждает сотрудников самостоятельно управлять своей результативностью;
- требует стиля управления, основанного на принципах открытости и честности и стимулирующего двустороннюю коммуникацию между руководством и подчиненными;
- требует постоянной обратной связи;
- посредством систем обратной связи меняет корпоративные задачи под влиянием опыта и знаний, наработанных отдельными сотрудниками в процессе работы;
- измеряет и оценивает все параметры результативности на соответствие целям, разделяемым и принимаемым всеми;
- применяется ко всем сотрудникам без исключения;
- не считает соотношение результативности работы с материальным вознаграждением своей первоочередной задачей.

К этому можно добавить, что менеджеры по результативности должны обеспечивать сотрудникам не столько руководство, сколько поддержку.

Масштабное исследование CIPD 1997 г. и 2003/2004 гг. (Армстронг и Бэрн¹⁴) помогло сформулировать десять заповедей по воплощению этих принципов в жизнь. Итак, управление результативностью:

1. есть «инструмент управления, который помогает менеджерам руководить»;
2. «определяется целью существования и ценностями корпорации»;

¹² Egan, G. (1995) 'A clear path to peak performance', People Management, 18 May, pp. 34–7.

¹³ Incomes Data Services (1997) Performance Management. IDS Study No. 626. London, IDS.

¹⁴ Armstrong, M. and Baron, A. (1998) Performance Management: The new realities. London, CIPD. (Армстронг М., Барон А. Performance Management. Управление эффективностью работы. – М.: Гиппо, 2007.)

3. призвано «обеспечивать действенные решения»;
4. «занимается только тем, что находится в вашей власти, и что вы можете существенно изменить»;
5. «сосредоточивается на изменении поведения, а не на отчетах и бумажках»;
6. «это не система – просто именно так мы управляем людьми»;
7. «то, что делают менеджеры, – естественный процесс управления»;
8. «опирается на общепринятые принципы, но действует гибко»;
9. «сосредоточивается на развитии, а не на оплате»;
10. «успех зависит от того, что представляет собой организация и чем она должна быть с точки зрения результативности».

Джули Хилл, HR-партнер в Retail Sales, Retail Development and HEA Central Sites, HBOS, так описывает подход своей организации к созданию системы управления результативностью:

- процесс должен быть простым и не требовать лишней бумажной работы;
- планы достижения целевых показателей должны быть простыми и четкими;
- менеджеры должны получить схему определения и дифференциации личного вклада каждого сотрудника в выполнение плана и вознаграждать людей в рамках децентрализованной системы оплаты труда;
- необходимо убедиться, что решены все проблемы, чреватые невыполнением плана или ограничивающие результативность сотрудников;
- «документация – только в исключительных случаях».

Джули Хилл также отмечает:

Сущность управления результативностью – обучать, направлять, оценивать, мотивировать и вознаграждать сослуживцев, помогая им полностью раскрыть свой потенциал и повысить результативность деятельности организации. Эта система отлично работает в компаниях, которые могут похвастаться блестящими лидерами и духом подлинного наставничества в отношениях между менеджерами и членами команды. Любой наш сотрудник может ответить на три простых вопроса.

1. *Чего от меня ожидают?* Ясно ли я представляю, каких результатов и какого поведения ждет от меня компания?

2. *Насколько я соответствую ожиданиям?* Как коучинг и обратная связь помогут мне понять, хорошо ли я справляюсь со своим делом и что могу улучшить?

3. *Что это значит для меня?* Как мои результаты и личный вклад конвертируются в признание и вознаграждение?

Принципы – в жизнь

Нет единого для всех или самого лучшего способа внедрить управление результативностью. Но есть основной принцип: грамотное управление результативностью равно грамотному управлению как таковому. Менеджеры должны эффективно руководить подчиненными, полноценно взаимодействовать с ними и понимать, чего от них ждут. У них должна быть возможность выполнить поставленные задачи и мотив обеспечить выполнение на самом высоком уровне. Исследование CIPD «Сущность зависимости результатов от исполнителей: откроем черный ящик»¹⁵, проведенное командой Джона Парселла в Школе управления при Университете Бата, привело к следующему выводу. Успех организации обеспечивают не принципы кадровой политики сами по себе, а их гибкое применение линейными руководителями в интересах сотрудников.

¹⁵ Purcell, J., Kinnie, K., Hutchinson S., Rayton, B. and Swart, J. (2003) Understanding the People and Performance Link: Unlocking the black box. London, CIPD.

Цикл управления результативностью

Управление результативностью – это естественный процесс управления, а не какой-то специфический инструмент управления персоналом. Цикл управления результативностью, представленный на рис. 1, соответствует модели «Планируй – Выполняй – Проверяй – Действуй» (Plan-Do-Check-Act) Уильяма Деминга¹⁶.

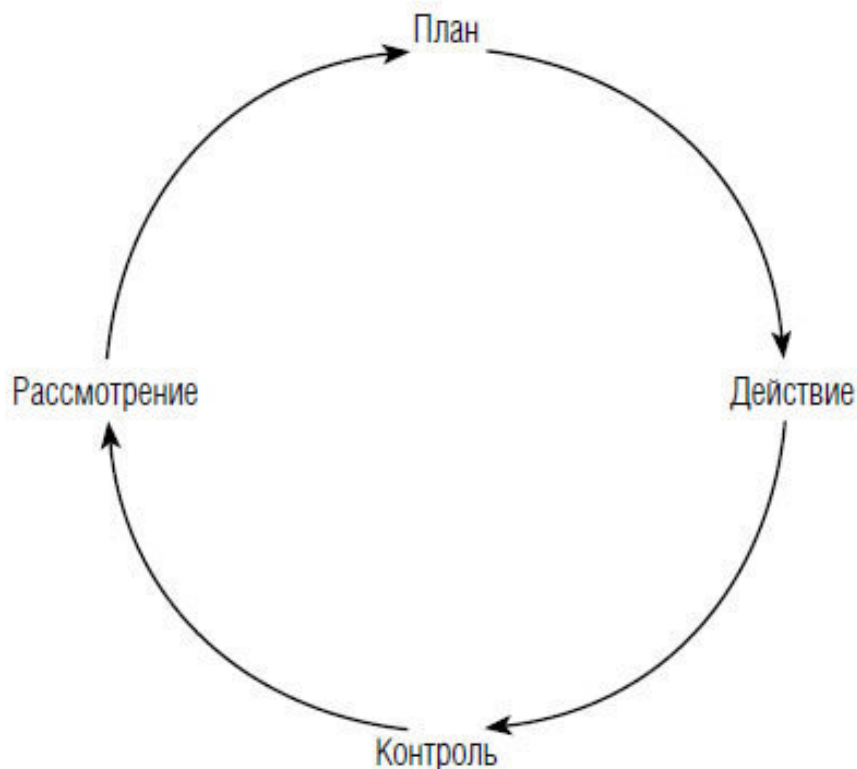


Рис. 1. Цикл управления результативностью

Рассмотрим составляющие этого цикла:

- **Планируй:** согласование целей и необходимых компетенций; выяснение того, какое поведение сотрудников нужно организации; составление планов в форме соглашений по выполнению поставленных задач и увеличению результативности работы; разработка индивидуальных планов развития для совершенствования знаний, навыков и компетенций сотрудников и мотивации на нужное поведение.
- **Выполняй:** выполнение работ, необходимых для решения поставленных задач в соответствии с планами и в ответ на новые требования.

¹⁶ Deming, W.E. (1986) Out of the Crisis. Cambridge, Mass., Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Studies. (Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2011.)

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.